



Conférence

LE TOURISME DE DEMAIN
3 chocs et des défis

LE TOURISME DE DEMAIN
3 chocs et des défis d'innovation



Vivian VIDAL
Fondateur – Dirigeant du cabinet 4V
Co-fondateur de la marque « id-rezo »
Expert en stratégie marketing
Expert en marketing touristique



id-rezo
l'expertise e-tourisme



vidal@4v.fr
<https://www.facebook.com/vidal.4v>
<http://twitter.com/Cabinet4V>



LES 3 CHOCS

LE CHOC SOCIETAL

LE CHOC TECHNOLOGIQUE

LE CHOC ORGANISATIONNEL



4V

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

1 - LE CHOC SOCIETAL



4V

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

BABY BOOMERS (1946-1960)	Generation X (1961-1980)	Generation Y (1981-1995)	GENERATION Z (Born after 1995)
 Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation © Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2013			

BABY BOOMERS (1946-1960)	Generation X (1961-1980)	Generation Y (1981-1995)	GENERATION Z (Born after 1995)
LES CONSTRUCTEURS	LES SUIVEURS	LES INVENTEURS	LES AUTODIDACTES
107 millions 	137 millions 	139 millions 	129 millions 
 Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation © Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2013			

2 - LE CHOC TECHNOLOGIQUE



4V

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

2 - LE CHOC TECHNOLOGIQUE



NFC SERVICES

- Loyalty
- Health Care
- ID
- Ticketing
- Bank/Wallet
- Tail
- Transportation

BLOCK CHAIN TECHNOLOGY

Bitcoin

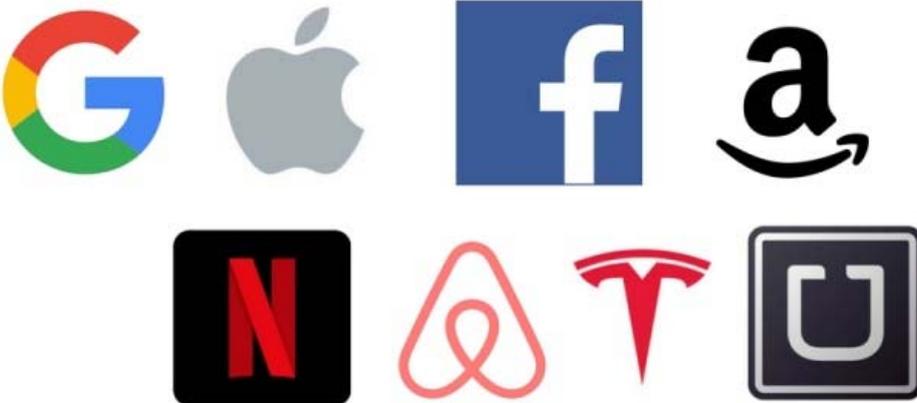
VR

360°

4V

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

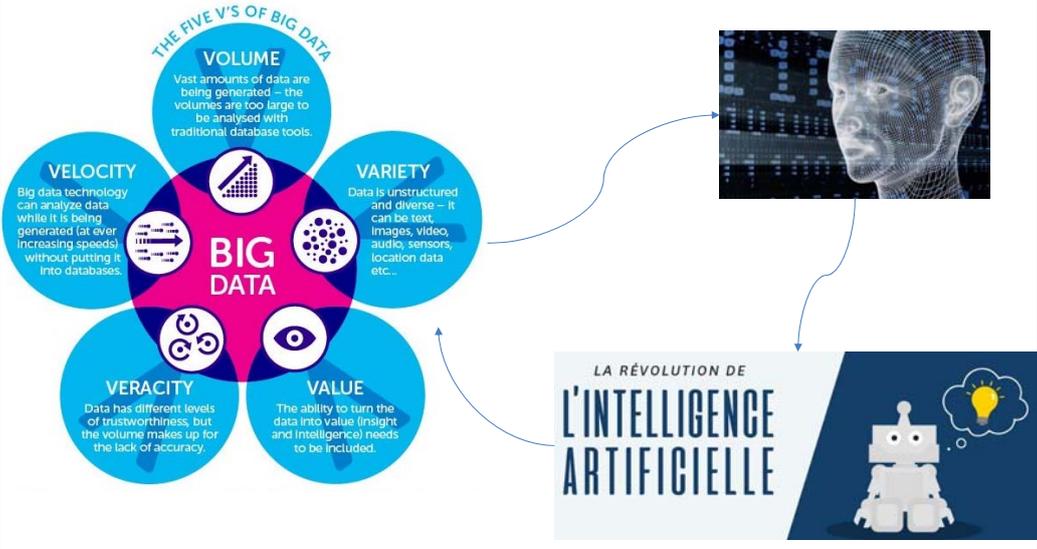
2 - LE CHOC TECHNOLOGIQUE



**Des plateformes toujours plus puissantes
qui changent et formatent les codes et les usages**

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

2 - LE CHOC TECHNOLOGIQUE



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018



LA RÉVOLUTION DE
**L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE**

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

QUELQUES EXEMPLES...

Le guidage intelligent

Vous faites du VTT depuis 3 jours autour de l'Aigoual.

Il est 14h30, vous êtes au bas d'une colline et vous voulez optimiser les 2 dernières heures de VTT pour rentrer au gîte.

Vous posez la question au chatbot du territoire sur votre smartphone : "tu me conseilles de passer par où pour arriver au gîte à 16h30 ?"

1. *Il analyse vos trois derniers jours de pratique, vos temps de descentes et de montées, la météo, les sentiers, les monotraces, l'encombrement des routes...*
2. *Il vous pose une question complémentaire "vous voulez le faire sportif ou cool ?"*
3. *Il vous propose un parcours personnalisé et optimisé de vos 2 dernières heures de VTT... vous l'acceptez !*
4. *Il vous guide jusqu'au gîte en vous conseillant sur le rythme...*



LA RÉVOLUTION DE
**L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE**

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

QUELQUES EXEMPLES...

La proposition prédictive

Vous êtes à Perpignan, en pleine semaine de travail, assez fatiguée, il est 21h30 et vous lancez votre assistant personnel sur votre smartphone.

1. *Il effectue votre analyse faciale pour évaluer votre état de forme*
2. *Il vous pose quelques questions sur vos envies du moment*
3. *Il check vos emails, vos sms, vos derniers appels et votre agenda*
4. *Il interroge l'assistant personnel de votre mari*
5. *Il analyse toutes les possibilités d'hébergements et de "choses" à faire dans un rayon de 1h00 de déplacement, les disponibilités, les tarifs, les options...*
6. *Il vous propose trois options pour le week-end à venir (une en solo, une en couple et une en famille avec vos 2 enfants)*
7. *Il réserve celle que vous choisissez et il vous promet que vos cernes vont disparaître.*



QUELQUES EXEMPLES...

La production de contenus

Vous êtes community manager dans un office de tourisme.

Vous devez rédiger un article pour un blog de passionnés de sports et centré sur les spécialités de sports de glisse en mer.

Vous lancez votre assistant rédactionnel sur le sujet en cadrant son travail (langues à couvrir, nombre de mots ciblés, produits à cibler, clientèles à cibler...).

En 3,5 secondes il vous produit un article de premier niveau rédactionnel de 1.500 mots, optimisé SEO et avec des illustrations.

Votre relecture et vos enrichissements permettent de boucler un article de grande qualité en 30 minutes sur un sujet que vous ne maîtrisiez pas du tout 1h avant.

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

3 - LE CHOC

ORGANISATIONNEL



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

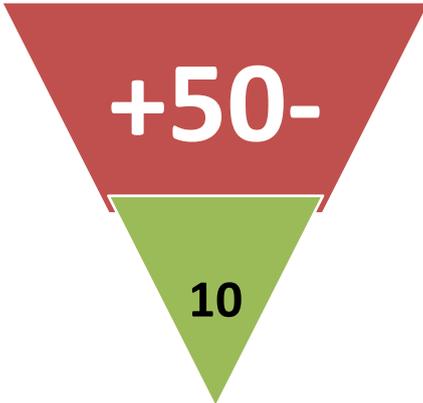
3 - LE CHOC ORGANISATIONNEL



NOTRe
loi pour une Nouvelle Organisation
Territoriale de la République



**Les offices de
tourisme du territoire**



4V Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

3 - LE CHOC ORGANISATIONNEL



2-9

4V Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

3 - LE CHOC ORGANISATIONNEL



CULTURE

VISION

AXE
STRATEGIQUE

AXE
STRATEGIQUE

AXE
STRATEGIQUE

...

TACTIQUE
- ACTION
METIER

1. **LA CULTURE** : ce que l'on est, ses compétences, ses valeurs, son histoire...
2. **LA VISION** : **LA** raison fondamentale de son existence
3. **LA STRATÉGIE** : les grands axes, les grandes orientations pour servir la vision
4. **LA TACTIQUE** : les métiers, les actions, les outils servant la stratégie



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

3 - LE CHOC ORGANISATIONNEL

Manager en donnant du sens à son entreprise

CULTURE

VISION

Etre très clair sur ces points pour :

- *Recruter des personnes intéressantes, motivées*
- *Conserver de la motivation dans ses équipes*
- *Fidéliser ses collaborateurs, ses salariés*
- *Faire naître des idées nouvelles, pousser à l'initiative*
- *Co-construire, co-crée l'entreprise*
- ...



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

3 - LE CHOC ORGANISATIONNEL

**Faire les bons choix :
passer du pyramidal au
« centré client »**

CULTURE

VISION

AXE STRATEGIQUE				AXE STRATEGIQUE				AXE STRATEGIQUE				...	
TACTO. DE ACTION METIER													

1 - Le client
Il juge, il note, il exprime ses attentes, son comportement, ses outils...
Le point de départ de toute action

2 - Le collaborateur
Sert les clients, les observe, remonte ses attentes et ses besoins, donne des idées, s'adapte sans cesse

3 - Le manager
Adapte la tactique, imagine, prend des décisions de proximité, fait progresser les outils et les collaborateurs

4 - Le directeur
Analyse les remontées, donne un cap, fixe la stratégie, laisse de l'autonomie

4V Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

3 - LE CHOC ORGANISATIONNEL

"Être centré-client n'est pas juste recevoir un feedback sur ce que disent vos clients ou répondre rapidement à un e-mail ! Être centré client est plus profond que cela : c'est avoir toute l'entreprise, ses employés, ses décisions, ses investissements, sa communication, au service de la création d'une excellente expérience client.

Ce n'est pas un produit ou un service excellent, c'est un client enchanté ! "

4V Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018



DEFI #1

Bien intégrer que...

LE TOURISME

~~LES ANTIBIOTIQUES~~
C'EST PAS AUTOMATIQUE

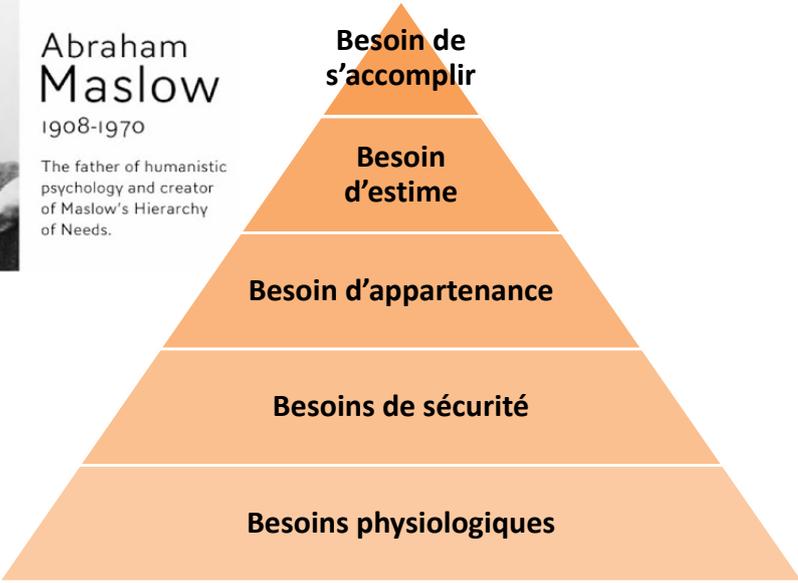


Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 1 – Le tourisme, c’est pas automatique !



Abraham Maslow
1908-1970
The father of humanistic psychology and creator of Maslow's Hierarchy of Needs.

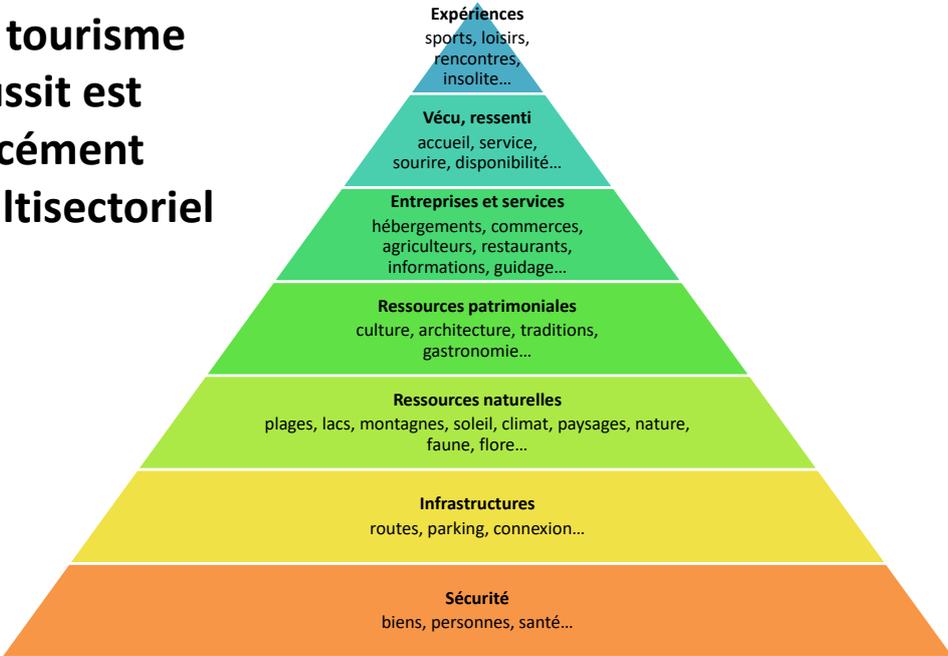


Besoin de s'accomplir
Besoin d'estime
Besoin d'appartenance
Besoins de sécurité
Besoins physiologiques



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Un tourisme réussit est forcément multisectoriel



Expériences
sports, loisirs, rencontres, insolite...

Vécu, ressenti
accueil, service, sourire, disponibilité...

Entreprises et services
hébergements, commerces, agriculteurs, restaurants, informations, guidage...

Ressources patrimoniales
culture, architecture, traditions, gastronomie...

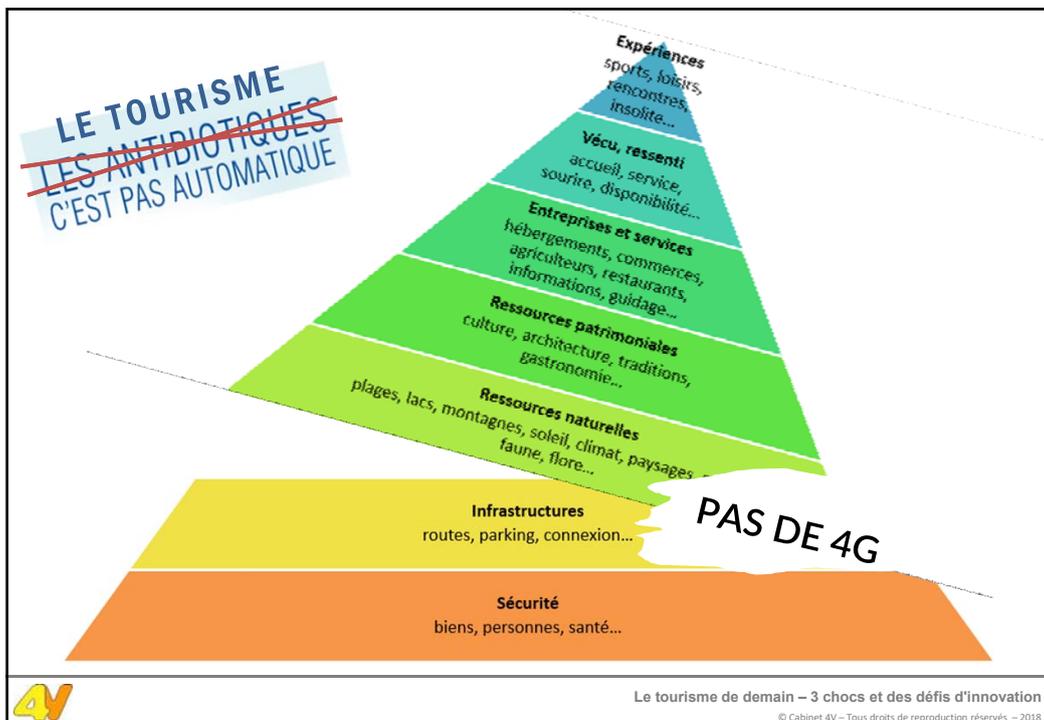
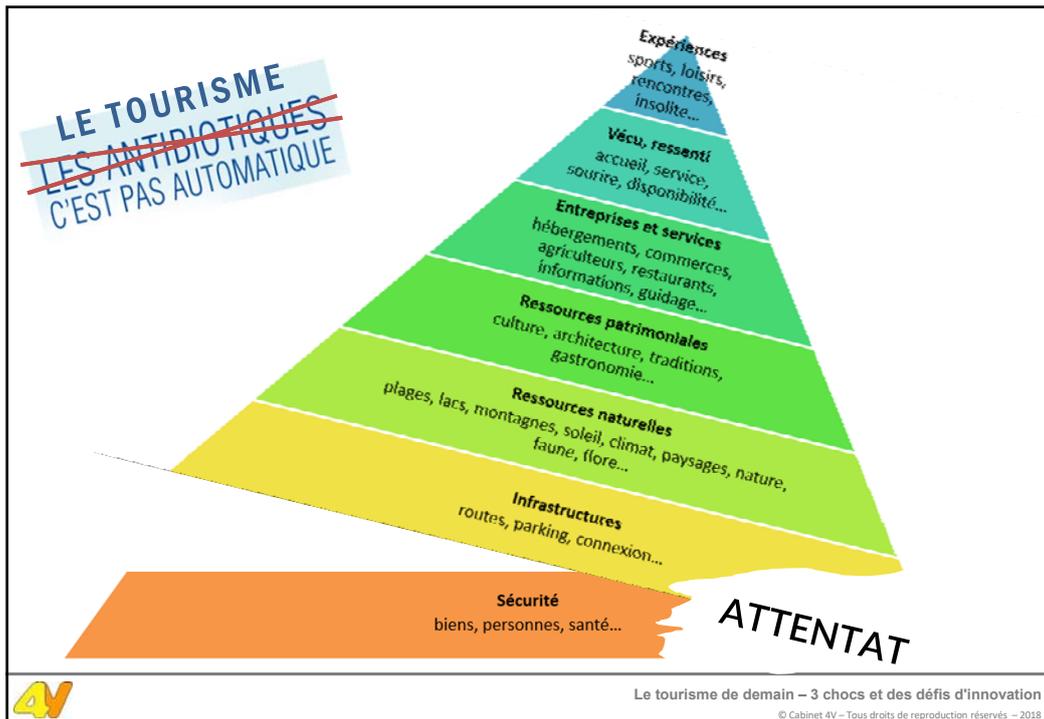
Ressources naturelles
plages, lacs, montagnes, soleil, climat, paysages, nature, faune, flore...

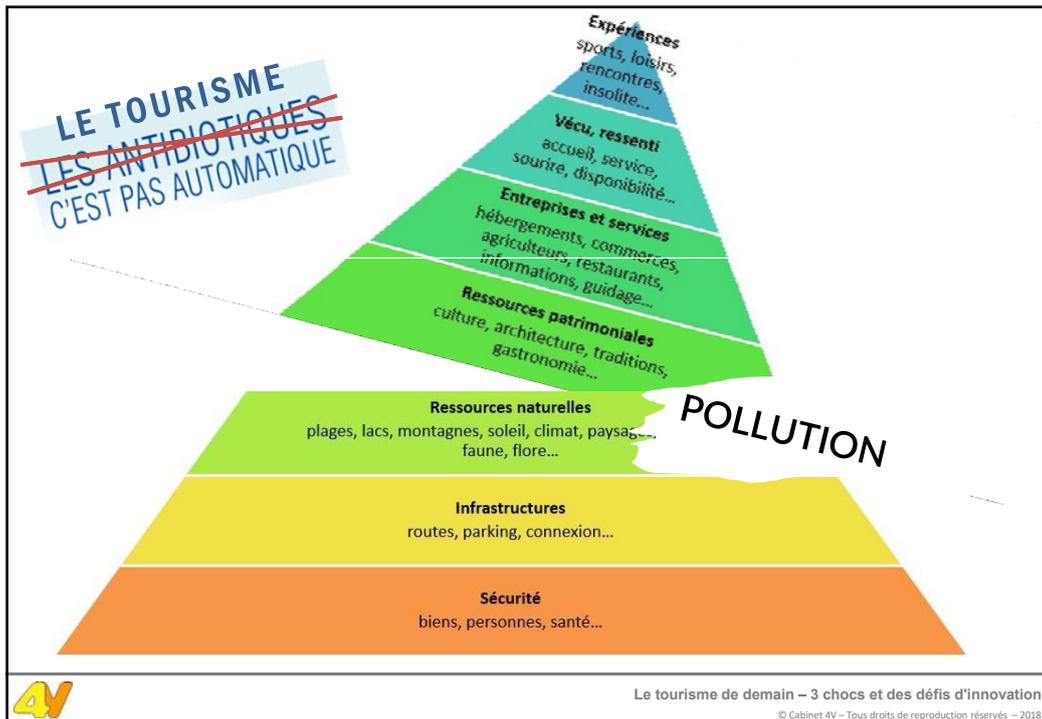
Infrastructures
routes, parking, connexion...

Sécurité
biens, personnes, santé...



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018





Défi 2 – Le tourisme est connecté

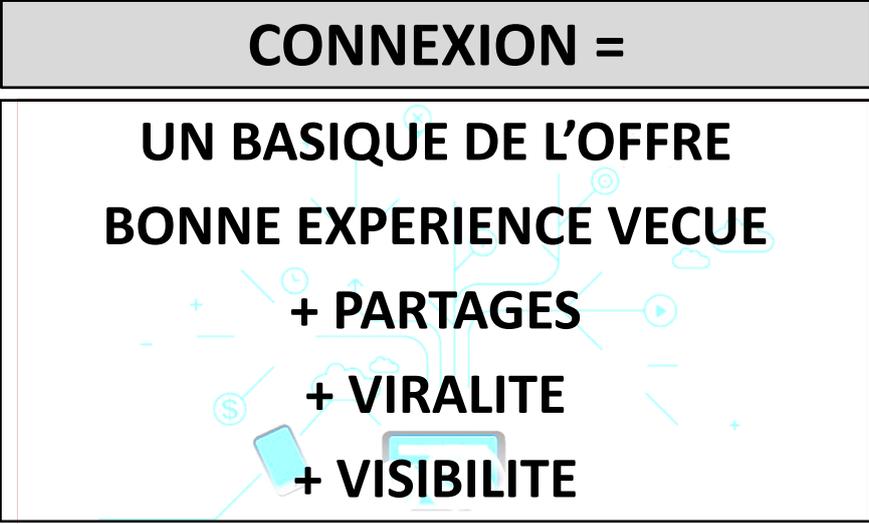
CONNEXION =

**UN BASIQUE DE L'OFFRE
BONNE EXPERIENCE VECUE**

+ PARTAGES

+ VIRALITE

+ VISIBILITE



 Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 2 – Le tourisme est connecté

80% des clientèles européennes cherchent à ralentir le rythme

La qualité de la connexion parmi les 1^{ers} critères de confort demandés

PLANNING DE CONNEXION



 Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 2 – Le tourisme est connecté

Tendance incontournable

Etre très clair sur son offre en la matière

3G, 4G, 5G...

Wi-fi, Li-fi, CPL...

La connectivité des territoires

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Nuit insolite : un refuge déconnecté et sans électricité !
vous débrancher

Offre « Digital Detox », à partir de 448€*

Shh

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Accueil Les Chambres Les Services Stages & Séminaires **Digital Detox** A voir / A faire

château La Travière

Maison Hôtels et Spa

POUR UN SÉJOUR DE CHARME EN CHAMBRE D'HÔTES

4V

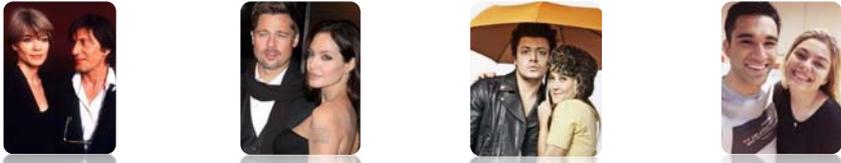
Le tourisme de demain - 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V - Tous droits de reproduction réservés - 2018

DEFI #3

Experience

4V

Le tourisme de demain - 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V - Tous droits de reproduction réservés - 2018



ILS CONSOMMENT TOUS DU « TOURISME »

« aventure », famille, fidélisation forte	Confort, famille & qualité, fidélisation	Escapade, courts séjours, fidélisation difficile	« Co-tout », expérience, prescription
---	--	--	---------------------------------------

L'offre, l'équipement, le confort...

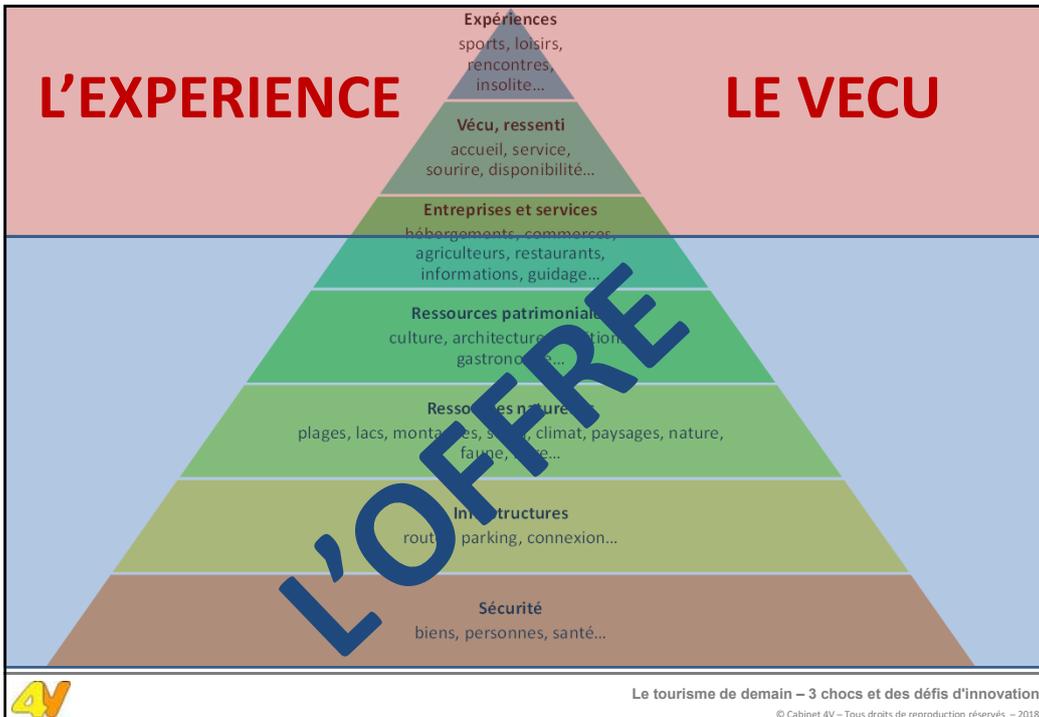
L'expérience, le service, le vécu...



« Une offre je peux la trouver partout...
mais une expérience à vivre, pas forcément. »



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018



Défi 4 – Passer de l’offre à l’expérience

Passer de la logique... ➔ ... à la logique

Venez tous ici parce que je suis « ça », parce que je suis là...

Toi, viens ici parce que tu vas vivre « ça », tu vas connaître ça...

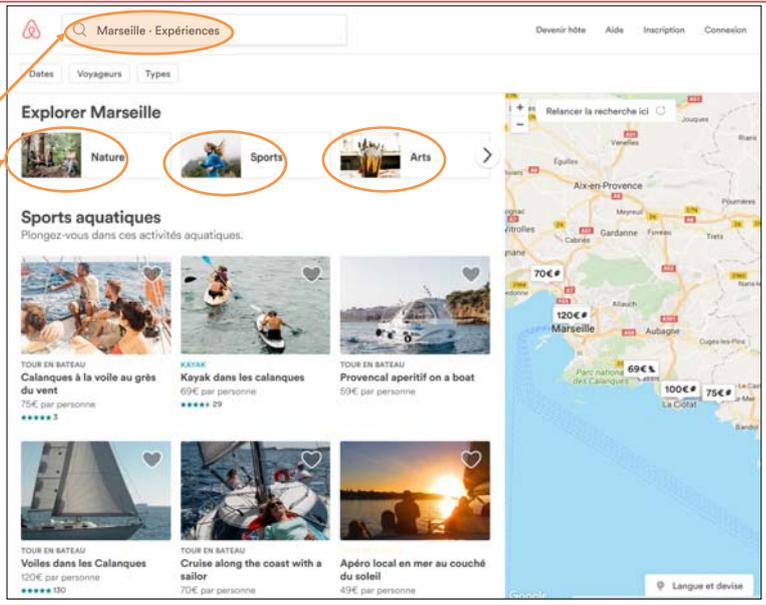
- Cela implique de faire des choix, de cibler, d’adapter son offre, ses services, ses outils et ses messages
- Cela permet d’aller chercher des gens qui ne seraient pas venus.

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d’innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – Passer de l’offre à l’expérience



**Le passage de la
logique d’offre
« hébergement »
à la
logique de vivre
des
« expériences »**



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d’innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

DEFI #4

LIVE ON AIR

EVENTS - NEW YORK

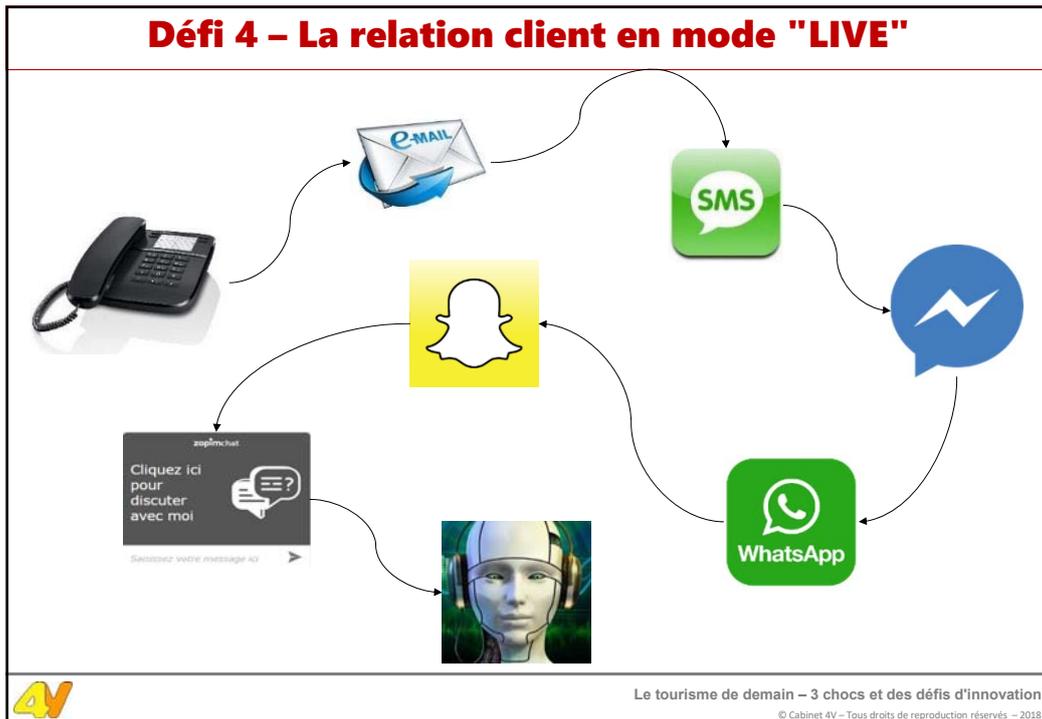


Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

			
Baby boomers	Les « X »	Les « Y »	Les « Z »
ILS ONT TOUS BESOIN DE « DATA » <i>mais pas tout à fait de la même chose ni de la même manière</i>			
Données basiques, peu d'images, « <i>fait confiance</i> », accès à l'offre compliqué PULL	Données froides détaillées, images, fait moins confiance, compare beaucoup PULL	Données chaudes,, images immersives, dernières minutes, avis clients PUSH	Données très personnalisées, temps réel, virtuel, vidéos, avis clients PUSH
ENJEU CRUCIAL MAITRISER LA DATA POUR CRÉER DE LA VALEUR ET DE LA CONSOMMATION			



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018



#AVEYRONEMOTION

Retrouvez la communauté Tourisme Aveyron

NOUS REJOINDRE >

TOURISME AVEYRON

CARTE

INFOS PRATIQUES

EN IMAGES

ÉCRIVEZ-NOUS

MESSENGER

WHATSAPP

05 65 75 40 12

06 48 14 48 78

Agence de Développement Touristique de l'Aveyron - 17 rue Aristide Briand - BP831 - 12008 Rodez

GROUPES | PRESSE | PROS | AMBASSADEURS
MENTIONS LÉGALES | PLAN DU SITE

FR 12 12 12

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"



1,2 milliards d'utilisateurs actifs
10 millions en France



WHATSAPP

- Universel, très simple, très utilisé
- Images, vidéos, chat, guidage...
- Racheté par Facebook...
- La meilleure alternative pour du « chat » professionnel
- Des soucis de sécurité sur la confidentialité des infos



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"

« CLIC to...
CHAT – CALL »

Paramétrer
l'outil pour
repérer si le
visiteur a
besoin de
vous

Amener le
visiteur vers
un outil de
CHAT en ligne

The screenshot shows the official website of Les Roches Noires hotel. The main navigation includes 'OUR ROOMS', 'OUR OFFERS', 'CONTACT & ACCESS', 'LES SABLES', 'QUESTIONS?', and 'VIDEO'. A 'BOOKING' section is visible with fields for 'Arrival date' (01/02/2018), 'Nights' (1), 'Adult(s)' (1), and 'Child(s)' (0). A 'CONTACT' section is also present with a form for 'Name*', 'First Name*', and 'Message / Subject*'. A chat window is overlaid on the page, showing a conversation with 'Hôtel Les Roches Noires' where the user asks about opening during Christmas holidays and the hotel responds with 'Bonjour' and 'Nous sommes ouvert pendant les vacances de Noël'.



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"

« CLICK to... CHAT – CALL »



- Paramétrer l'outil pour repérer si le visiteur a besoin de vous
- Faire apparaître un message de proposition « d'assistance »
- Amener vers un outil de CHAT en ligne

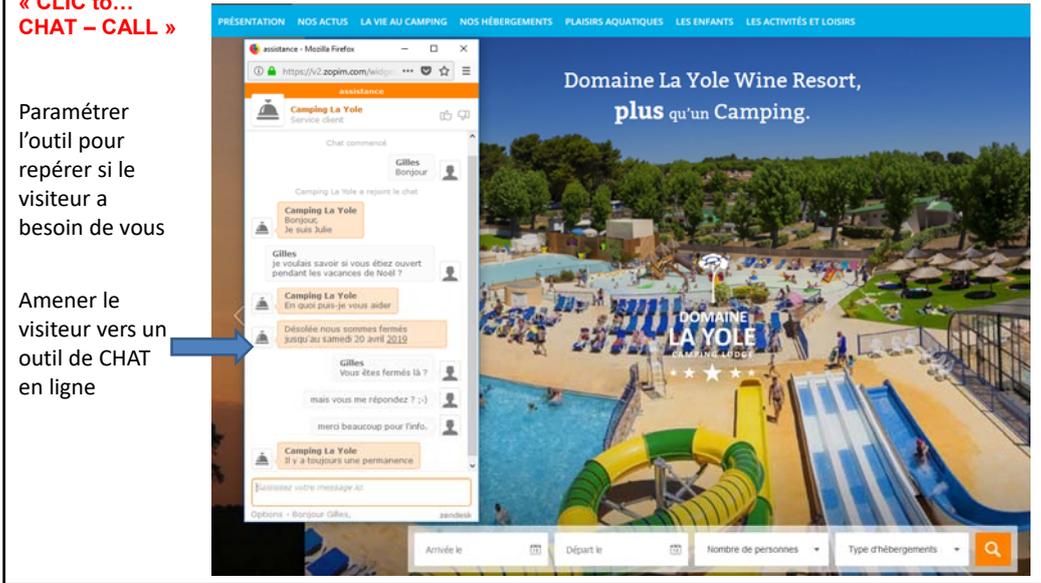
Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"

« CLIC to... CHAT – CALL »

Paramétrer l'outil pour repérer si le visiteur a besoin de vous

Amener le visiteur vers un outil de CHAT en ligne

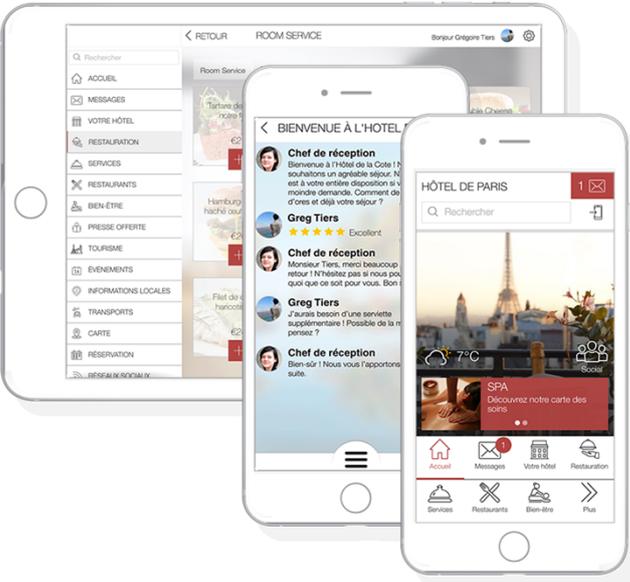


Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"

Des services de type "e-conciergerie"

- Messagerie instantanée (chat)
- Traduction en temps réel
- Enquêtes de satisfaction pendant le séjour
- Des notifications push pour informer efficacement
- Support iBeacons





Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"



Des « CHAT BOT »

- Gagner du temps tout en apportant des réponses et du service
- 24/7 dans toutes les langues
- On les utilise pour s'informer, s'inspirer ou résoudre ses problèmes

Banques	Compagnies ferroviaires	Hôtels Hyatt, Starwood, Accor...
Assurances	OTA tourisme Booking, Expedia...	etc...
Compagnies aériennes		



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"

Espace Cure Thermale

Espace Bien-être

Les Thermes Vernet Les Bains

Thermes de Vernet Les Bains
Chemin de la laiterie
66820 Vernet les Bains

Tél. : 04 68 05 52 84
Fax : 04 68 05 55 01

Nous écrire >

ÉTABLISSEMENT THERMAL, ESPACE BIEN-ÊTRE SPA & HÔTEL LES SOURCES
Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

Facebook, Instagram, Twitter, YouTube

Isabot

comment être sûr de ma prise en charge?

15:17

Pour toutes les questions sur le prix et le remboursement de votre cure, je vous invite à visiter notre section dédiée à ce sujet.

15:17

Remboursement de ma cure

comment trouver une location pour ma cure?

15:17

Je vous dis tout pour préparer au mieux votre cure

15:17

Je choisis mes dates de cure, mon hébergement et mon médecin thermal

Je découvre

Je pré-administre

En quoi puis-je vous aider ?

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"

HeyMojo AI
Typically replies instantly

MANAGE

10:25 AM

Hi

10:25 AM

Write a message...

Ye Top Show Yup Boobs

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Q W E R T Y U I O P

A S D F G H J K L

Z X C V B N M

Exemple d'un bot installé sur le site d'un hôtel.

Technologie « HeyMojo »

Coût : environ 15k€

Défi 4 – La relation client en mode "LIVE"



**Soyez humain, souriez
Serrez la main de vos clients**

- Parfois forcer un peu sa nature...
- ... mais surtout rester « vrai »
- Briefer ses équipes sur l'enjeu
- L'enjeu d'annualiser ses emplois
- Le faire comprendre aux habitants, aux commerçants, aux « locaux »...

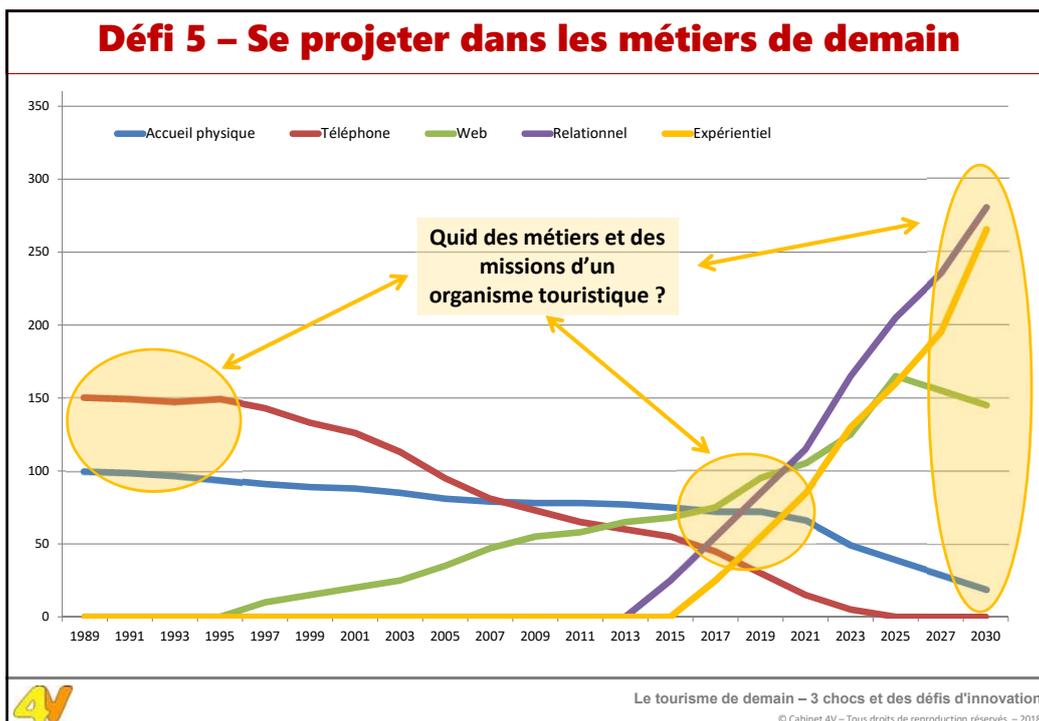


Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

DEFI #5



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018



Il y a de plus en plus de touristes dans le monde
Il y a de plus en plus de nuitées consommées

Mais les touristes changent

Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Le tourisme est avant tout un **SERVICE**

La logique de l'offre est en train de mourir

Moi, OFFREUR : *je suis ça, j'ai ça à te vendre, je te propose ça, ça va se passer comme ça...*



PRESSION DE L'OFFRE



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Le tourisme est avant tout un **SERVICE**

La logique de la demande s'impose

- Désormais, les règles sont imposées par le client, il a le pouvoir
- Il faut s'adapter à ses attentes, à ses demandes
- Il faut être à son écoute, à son service
- **Les contraintes, le travail et les efforts sont pour le vendeur, pas pour l'acheteur!**



PRESSION ATTENTES BESOINS



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation
© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

Le tourisme est avant tout un **SERVICE**



L'offre, sa qualité, sa diversité, l'accueil... sont incontournables, nécessaires mais plus suffisants

**Il faut se tourner vers le touriste,
l'écouter, lui parler, s'adapter, se mettre à son service
il renverra de la valeur sous toutes ses formes**



Le tourisme de demain – 3 chocs et des défis d'innovation

© Cabinet 4V – Tous droits de reproduction réservés – 2018

MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ATTENTION



Vivian VIDAL

Fondateur – Dirigeant du cabinet 4V
Co-fondateur de la marque « id-rezo »
Expert en stratégie marketing
Expert en marketing touristique

 vidal@4v.fr

 <https://www.facebook.com/vidal.4V>

 <http://twitter.com/Cabinet4V>



id-rezo

l'expertise e-tourisme

